



## **Posodobljeno Svetovalno mnenje IBLCE® o profesionalnosti v dobi družbenih medijev**

IBLCE je prejela številna sporočila na temo profesionalne komunikacije, zlasti ob upoštevanju naraščajočega števila komunikacijskih poti. IBLCE v skladu z običajno prakso certifikacijskih organov pri tovrstnih pomembnih vprašanjih izdaja svetovalno mnenje o tej temi.

Mednarodna izpitna komisija za svetovalce za laktacijo (*International Board of Lactation Consultant Examiners®* – IBLCE®) je globalni organ, ki izdaja certifikate za mednarodno certificirane svetovalce za laktacijo (*International Board Certified Lactation Consultants* – IBCLC) izvajalcem, ki izpolnjujejo najvišje standarde na področju svetovanja o dojenju in laktaciji. IBLCE je bila ustanovljena leta 1985 z namenom zaščite javnega zdravja, dobrobiti in varnosti. Svetovalci IBCLC so osebno odgovorni za spoštovanje [Kodeksa profesionalnega ravnanja](#) (KPR) in delovanja znotraj obsega svoje dejavnosti, da bi zaščitili interese strank ter upravičili zaupanje javnosti, ne glede na to, ali interakcija poteka v živo, na daljavo ali prek spleta. (Svetovalci IBCLC morajo upoštevati [Disciplinske postopke za Kodeks profesionalnega ravnanja svetovalcev IBCLC za Mednarodno izpitno komisijo za svetovalce za laktacijo \(IBLCE\)](#), posodobljeno 17. 8. 2022.)

To svetovalno mnenje podaja smernice za svetovalce IBCLC o profesionalnem ravnanju pri elektronski komunikaciji. Ta izjava podpira in dopolnjuje [Kodeks profesionalnega ravnanja](#) (KPR) (2011; posodobljen septembra 2015 in 17. 8. 2022) ter [Obseg dejavnosti mednarodno certificiranih svetovalcev za laktacijo \(IBCLC\)](#) (12. 12. 2018). Navedeni dokumenti 1) opisujejo poklicna ravnanja, za katera so lahko odgovorni svetovalci IBCLC, 2) veljajo v vseh državah in okoljih, kjer imetniki certifikata IBCLC opravljajo svojo dejavnost, ter 3) so namenjeni krepitvi javnega zaupanja v posamezne svetovalce IBCLC in njihov poklic.

Elektronska komunikacija in družbeni mediji so v mnogih delih sveta vse bolj razširjeni ter postajajo del vsakdanjika. Izraz »družbeni mediji« zajema številne načine spletne komunikacije, kot so osebna in javna spletna mesta ter blogi, forumi in razne vsebine,

objavljene na spletu, kot so besedila, fotografije, slike, videoposnetki ter zvočni posnetki. »Družbeno mreženje« pomeni interakcijo z drugimi in odnose, ki nastajajo s pomočjo družbenih medijev. Tako družbeni mediji kot družbeno mreženje so koristni, vendar pa imajo lahko tudi negativne posledice. Tako pozitivni kot tudi negativni učinki so lahko veliki, daljnosežni in trajni. IBCLCE podpira odgovorno in primerno uporabo družbenih medijev ter družbeno mreženje, kot je opisano v nadaljevanju. To svetovalno mnenje podaja smernice za svetovalce IBCLC o odgovorni uporabi družbenih medijev v skladu z zahtevami KPR in Obsega dejavnosti.

To svetovalno mnenje opredeljuje splošna načela in teme za razmislek z namenom zaščite ne le javne, temveč tudi osebne ter poklicne integritete svetovalcev IBCLC. Mnenje zaradi dinamične narave in obsega družbenih medijev ne more zajeti vseh možnih situacij. Načela torej veljajo tudi za nove tehnologije, ki se bodo pojavile v prihodnosti. Priporočljivo je, da se svetovalci IBCLC pred uporabo družbenih medijev in družbenim mreženjem seznanijo z delovanjem posameznih aplikacij družbenih medijev ter prednostmi in slabostmi njihove uporabe za zasebne ter poklicne namene. To svetovalno mnenje ni standard za uporabo družbenih medijev ali mreženje, temveč le podaja informativne smernice za svetovalce IBCLC.

### **Zagotavljanje storitev**

Svetovalci IBCLC so zavezani kulturno primernemu zagotavljanju storitev brez pristranskosti in na podlagi najboljših razpoložljivih dokazov. Pomembno je, da svetovalci IBCLC tako pri osebnih kot tudi pri spletnih interakcijah s strankami ravnavo vestno in skrbno. Pri spletnih interakcijah morajo biti pazljivi, saj lahko stranke prosijo za nasvet ne le v poklicnih, temveč tudi v zasebnih interakcijah. Izvajalci so tudi pri takšnih spletnih interakcijah zavezani klinični odgovornosti.

Smiselno je, da svetovalci IBCLC razvijejo načrt za reševanje spletnih prošenj za nasvet, ki lahko med drugim vključuje zagotovitev, da stranke razumejo omejitve pri spletnih interakcijah, kot sta nezmožnost pregleda prsi in anatomije dojenčkovih ust ter nezmožnost opazovanja pristavljanja in hranjenja v živo. Kadar stranka želi več kot le splošne informacije, ji lahko svetujete, naj raje pokliče, se naroči na posvet ali komunicira po zasebnem namesto javnem kanalu, da bi jim lahko lažje zagotovili ustrezno obravnavo. Obenem vam to omogoča izpolnjevanje poklicnih obveznosti, vključno s pridobitvijo soglasja za posvet, vodenjem ustreznih zdravstvenih zapisov in komuniciranjem z drugimi izvajalci zdravstvenih storitev.

### **Ostanite profesionalni in ne pozabite, da so zapisi na internetu javni ter trajni**

Svetovalci IBCLC si morajo vedno, tudi na spletu, prizadevati, da z ustreznim vedenjem zaščitijo tako poklicni ugled posameznih svetovalcev IBCLC kot tudi integriteto samega

poklica. Spoštljivo vedenje svetovalcev IBCLC kot članov zdravstvene ekipe je obvezno tudi pri uporabi družbenih medijev. Elektronska komunikacija ni nikoli zares zasebna, varna ali zaščitena. Nastavitve zasebnosti na spletu niso stoodstotno učinkovite, in ko je vsebina enkrat objavljena, tudi po izbrisu trajno ostane na strežniku, poleg tega pa se lahko pojavi tudi drugje na internetu. Zasebna komunikacija lahko postane javna in spodkoplje javno zaupanje. Žaljive izjave v elektronski komunikaciji, tudi če je na videz zasebna, se zlahka razširijo in imajo takojšnje ter trajne posledice. Svetovalci IBCLC morajo poleg tega znati jasno prepoznati potencialna navzkrižja interesov v zvezi z vsebinami, objavljenimi na družbenih medijih, vključno z vsebinami, povezanimi s finančnimi ali poslovnimi dejavnostmi. Pomembno je jasno navesti izvirnega avtorja vsebine in spoštovati intelektualno lastnino. Družbeni mediji niso orodje za nadlegovanje ali šikaniranje. Nenazadnje pa je priporočljivo, da svetovalci IBCLC na internetu preverjajo zasebne in poklicne informacije o sebi in tako zagotovijo, da so točne ter primerne.

### **Vedno varujte zasebnost in zaupnost pacientovih podatkov**

Upoštevajte, da standardi varovanja zasebnosti in zaupnosti pacientovih podatkov veljajo vsepovsod, tudi na spletu. Svetovalci IBCLC morajo vedno varovati zaupnost podatkov strank in njihovih družin. Zavedajte se, da lahko ima razkritje informacij na spletu veliko hujše posledice kot ustno razkritje, saj se lahko informacije razširijo veliko hitreje in med veliko več ljudi. Pomembno si je zapomniti, da z razkritjem nekaterih anonimiziranih informacij sicer morda ne boste neposredno kršili pacientove pravice do zaupnosti, vendar bi ga na podlagi teh informacij kdo kljub temu lahko prepoznal, zato je takšno ravnanje lahko neprimerno. To vključuje objavljanje fotografij pacientov in oseb med prejetjem storitev brez njihovega soglasja ter objavljanje neprimernih opazk o pacientih ali njihovi družini. Tudi lažji primeri neprimernega ravnanja imajo lahko škodljive posledice, npr. kadar svetovalec IBCLC ni tisti, ki je javno razkril zasebne informacije o stranki, vendar nadaljuje izmenjavo informacij, tako da prosi za več podrobnosti.

### **Deljenje informacij**

Družbeni mediji lahko zabrišejo pomembne profesionalne meje. Svetovalec IBCLC se mora zavedati, da bodo drugi morda lahko dostopali do njegovih objav, tudi če neposredno ne komunicira s pacienti ali drugimi uporabniki družbenih medijev. Da bi se zavarovali, izražajte stališča in mnenja na spoštljiv način, brez vulgarnega izražanja. V skladu s spletnim bontonom morajo izjave biti primerne za različne vrste občinstva. Če svetovalec IBCLC ni prepričan, ali bi lahko posamezna spletna objava vplivala na njegovo profesionalnost ali ugled, bi bil namesto družbenih medijev morda primernejši drug kanal za izražanje.

Komentiranje objave koga drugega bi se lahko razumelo kot implicitno podpiranje

avtorjevega stališča ali strinjanje z njim.

### **Dodatek: Meje profesionalnega v spletnih skupnostih**

Uporaba družbenih medijev se širi še naprej in številni posamezniki se združujejo v spletne interesne skupnosti. V marsikateri takšni skupini so posamezniki s skupnim poklicem, na primer svetovalci IBCLC. Takšne skupnosti so lahko koristne za mreženje in delitev strokovnih informacij.

Takšne samoorganizirane spletne skupnosti lahko in pogosto tudi oblikujejo **Pravila skupnosti**, ki jasno določajo meje in pričakovanja v skladu s profesionalnim vedenjem. Skrbniki skupnosti nato ohranjajo in vodijo skupino v skladu s Pravili skupnosti. Takšna pravila skupnosti pogosto vključujejo določila o žaljivem jeziku, pristranskih izjavah in drugem vedenju, ki v skupini velja za nesprejemljivo, ter o posledicah za kršitve, kot so opozorila in stopnjevanje ukrepov v primeru ponavljajočih se kršitev, na primer začasna izključitev iz skupine ali prepoved sodelovanja v skupini.

IBLCE je prejel pritožbe v zvezi s komentarji in ravnanjem svetovalcev IBCLC v teh samoorganiziranih poklicnih skupinah. Nekatere pritožbe se nanašajo na domnevne kršitve določbe 6.3 *Kodeksa profesionalnega ravnanja mednarodno pooblaščenih svetovalcev (IBCLC)* («KPR»), ki za vse svetovalce IBCLC določa naslednje:

Vse stranke je treba obravnavati enako, ne glede na njihove sposobnosti/invalidnost, spolno identiteto, spolno usmerjenost, spol, etnično pripadnost, raso, narodnost, politično prepričanje, zakonski stan, geografsko lego, vero, socialno-ekonomski status, in v skladu z pravnim okvirjem geopolitične regije ali okolja.

IBLCE ugotavlja, da se ta določba KPR nanaša na obravnavo *strank*. V primeru samoorganiziranih spletnih skupin ustrezen način za reševanje sporov predstavljajo Pravila skupnosti zadevne skupine in z njimi povezani postopki. IBLCE ni dolžan obvladovati profesionalnega oziroma neprofesionalnega vedenja v samoorganiziranih spletnih skupinah, saj se od strokovnjakov pričakuje, da bodo drug do drugega vedli profesionalno in si v dobri veri prizadevali rešiti nesoglasja. V primerih, ko vedenje ali komentarji kršijo Pravila skupnosti, zadevo urejajo Pravila skupnosti in z njimi povezani postopki.

Komentiranje objave koga drugega bi se lahko razumelo kot implicitno podpiranje avtorjevega stališča ali strinjanje z njim.

Kot je navedeno v prvotnem svetovalnem mnenju: Profesionalnost v dobi družbenih medijev:

Svetovalci IBCLC si morajo vedno, tudi na spletu, prizadevati, da z ustreznim vedenjem zaščitijo tako poklicni ugled posameznih svetovalcev IBCLC kot tudi integriteto samega poklica.